

**Official Language
Requirements
And Government
On-Line**

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES

Web site: www.ocol-clo.gc.ca

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2002

Cat. No.: SF31-63/2002

ISBN: 0-662-66615-1

Printed on recycled paper



Imprimé sur du papier recyclé



102-06137/

Official Language Requirements And Government On-Line

*Author: Paul Fortier
June 2002*



TABLE OF CONTENTS

A. INTRODUCTION	1
B. PURPOSE	1
C. METHODOLOGY	2
D. LEGISLATIVE FRAMEWORK	2
E. OBSERVATIONS	2
1. <i>ON-LINE PUBLICATION</i>	
1.1 Selection of material	2
1.2 On-line publishing by offices not designated bilingual	3
1.3 Interaction with government	4
1.4 Partnering	4
1.5 Individuals' language rights	5
2. <i>SPECIALIZED INFORMATION</i>	
2.1 Publication in one language only	6
2.2 Content balance	7
3. <i>TECHNOLOGICAL CONSIDERATIONS</i>	8
4. <i>TRANSLATION</i>	
4.1 Bottlenecks	8
4.2 Automatic and computer-assisted translation	9
4.3 Concerns of federal institutions	9
4.4 Quality	9
5. <i>EVALUATION</i>	11
F. CONCLUSION	12
LIST OF RECOMMENDATIONS	14



A. INTRODUCTION

The Government of Canada has made a commitment to be the most electronically connected government in the world by 2005. This important initiative, known as Government On-Line (GOL), will give Canadians faster, more convenient access to federal services and information in both official languages at a time and place of their choosing. This new on-line channel will provide citizens with the ability to interact with government, to receive information, programs and services, and to do business electronically with the Government of Canada. There are three gateways to GOL services: one for Canadians as individuals, one for businesses (small and medium), and one for non-Canadians.

This major undertaking comprises three phases. The first phase, completed in December 2000, provides Canadians with access, through a single window, to information on government programs and services offered by 28 core departments and agencies. Phases 2 and 3, which have a delivery date of 2005, are conducted simultaneously. Phase 2 targets the delivery of on-line services of a transactional nature, such as making payments on-line. Phase 3 involves co-operation with other partners (other levels of government and not-for-profit organizations). The single window concept of GOL constitutes an important change; it is a question of rethinking the provision of information and the delivery of services from the perspective of the user rather than in terms of administrative imperatives. In September 2001 there were some 35 clusters bringing together links to various levels of government sites (federal, provincial and municipal) designed to meet the needs of Canadians. Each cluster or portal will be run by a consortium of departments.

GOL governance is the responsibility of the Treasury Board Senior Advisory Committee Information Management Subcommittee (TIMS). Each of the 28 core departments is represented by a designated head at the director general (DG) level. These individuals provide liaison and coordination between their departments and the DG responsible for GOL at the Treasury Board Secretariat (TBS). Among the guiding principles for delivering services on-line is the principle that these services be bilingual and client-driven. As will be seen later, these principles do not take into account the government's commitment to promote Canada's linguistic duality, a fundamental characteristic of Canadian identity.

B. PURPOSE

This study was undertaken in July 2001. Its purpose is to examine the extent to which official language requirements are being taken into account throughout the various phases of the GOL initiative in order to ensure that the system will be equally accessible in both official languages with respect to receipt of information, interaction with government, and the conduct of business electronically. Specifically, the study seeks to proactively identify potential official language shortcomings and issues and determine appropriate corrective measures rather than deal with problems after the fact. It was decided that we would follow the GOL initiative closely and produce interim reports to advise those responsible for GOL on matters needing to be addressed (this being the first of such reports).

C. METHODOLOGY

We have been engaged in an ongoing dialogue with the Chief Information Officer Branch (CIOB) of TBS, which is helping to identify and resolve new or outstanding issues. To date, meetings have been held with CIOB, the TBS Official Languages Branch and its Service and Innovation Sector, as well as with the National Research Council's Institute for Information Technology, the federal Translation Bureau and the Department of Canadian Heritage. The next phase will entail more in-depth analysis of specific components of GOL. Consultations will take place with representatives of departments interested in taking part in discussions on issues and solutions.

D. LEGISLATIVE FRAMEWORK

This investigation is being conducted in light of the provisions of Part IV (Communications with and Services to the Public) of the *Official Languages Act* (OLA). Although the focus of the investigation is on service to the public, the investigation will also take into account issues that touch on Part V (Language of Work) and Part VII (Advancement of English and French).

E. OBSERVATIONS

Observations based on our examination of GOL-related official language issues are presented below under the four following headings: On-Line Publication, Specialized Information, Technological Considerations, and Translation. These are followed by an evaluation of the measures taken by TBS to address the issues.

Some of the issues discussed in this report to some degree overlap those presented in previous reports by the Commissioner: a 1999 follow-up study entitled *Use of the Internet by Federal Institutions*; a special study also published in 1999 and entitled *The Government of Canada and French on the Internet*; and, most of all, the follow-up study to the latter, published in 2002 and entitled *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*. We have repeated below, as appropriate, the recommendations contained in these reports.

In finalizing this report, we have taken into consideration comments received from TBS.

1. ON-LINE PUBLICATION

1.1 Selection of material

Our research has shown that, given the problems associated with translation (see Section 4 below), there is a need for a judicious selection of material to be put on-line. There may be a tendency to "empty the drawers," whereas not everything need be digitized. In choosing information for on-line publication in both languages, departments ought to select only materials that are likely to be of interest or value to users and avoid indiscriminate digitization. Such efforts will help reduce the burden on translators. Departments ought also to be aware of the possibility that on-line publication of material could create a market for the information. Departments must therefore ensure that they are able to keep pace with the demand and to provide information of comparable quality in both official languages. Funds allocated for translation may be better spent on the provision of essential information as opposed to that which may be of questionable value to the public.

The Internet allows almost any government employee to indiscriminately put information on-line. Because it is so simple to do this, the Internet tends to corrupt the traditional lines of authority. There is a need, therefore, for departmental guidelines and control mechanisms concerning the creation of new Web sites, including such matters as what material can be put on-line and by whom. According to TBS, its new Communications Policy contains advice of this nature and it would be difficult to come up with a clear definition of what constitutes indiscriminate digitization.

We recognize that it is up to departments, not TBS, to determine what information they ought to publish on-line. However, we believe that they should be made particularly aware of the consequences of indiscriminate digitization, with respect to the additional burden on translation, and of the importance of ensuring the quality of on-line publications.

The Commissioner therefore recommends that the Treasury Board Secretariat:

1. caution federal institutions against the consequences of indiscriminate digitization of information from an official language perspective in order to enhance the quality of federal government Web sites in both languages.

1.2 On-line publishing by offices not designated bilingual

The Internet makes possible the delivery of services 24 hours a day to all Canadians. The traditional criterion of "significant demand areas" in determining the need to provide services in both official languages no longer applies in the same way as for other channels of service delivery. Everyone using the on-line channel now has access to all on-line service or information, even where the service is intended

for a select group or an individual residing in a geographic location that is not subject to the official language regulations. This important change in parameters needs to be addressed and appropriate guidelines issued accordingly.

An issue discussed with TBS is the matter of a federal office not designated bilingual (having no requirement to provide services in both languages under the official language regulations) deciding to put on-line in one language only for the benefit of everyone, including persons outside the region, information prepared in response to a client's specific request or intended for the public of a specific region. Such a practice can go unchecked unless there are specific guidelines and controls to ensure that information intended for a wider audience is provided in both official languages. This question is dealt with in the TBS Policy on the Use of Official Languages on Electronic Networks, which is currently under revision.

Departments have expressed a need for clear guidelines to determine whether a region not designated bilingual has to post content in both official languages on Internet and intranet sites. As mentioned above, the official language regulations are not the only criteria to be taken into consideration. The new criteria have to be spelled out. In our view, as soon as information made available in only one language can be accessed by individuals other than those for whom the information is intended, that information must be made available in both official languages.

The Commissioner therefore recommends that the Treasury Board Secretariat:

2. pursue the review of its Policy on the Use of Official Languages on Electronic Networks in consultation with federal institutions and the Office of the Commissioner of Official Languages.

1.3 Interaction with government

As mentioned in the introduction to this report, GOL will provide citizens with the ability to interact with government. This can involve on-line consultation and dialogue and the use of "virtual chat rooms." Various chat rooms exist for certain topics and special events. A chat room is a place where a group of people communicate back and forth with each other on a given topic over the Internet. Short of setting up segregated rooms, a question that needs to be addressed is how to provide text-based simultaneous translation to enable persons of both linguistic groups to interact simultaneously. The federal government's new Communications Policy advocates the use of separate chat rooms, that is, one for English and one for French. We agree that, as things stand now, this is the most effective way of treating both linguistic groups equitably in this context.

Another point that has been discussed with TBS is the need for users, in reading information in French on-line, for example, to be able to converse in French when they choose to link up with another service channel. Thus, departments must ensure, among other things, that their telephone call centre staff not only have the necessary linguistic competence but also have the required expertise to deal with clients effectively on a given topic in the official language of their choice. We agree with TBS that this is a responsibility which lies foremost with each institution. It should be noted, however, that section 46 of the OLA states that Treasury Board "has the responsibility for the general direction and coordination of the policies and programs of the Government of Canada relating to the implementation of Parts IV, V and VI in all federal institutions."

The Commissioner therefore recommends that the Treasury Board Secretariat:

3. inform federal institutions of their obligation to ensure continuity among service delivery channels, in terms of both quality of language and level of subject-matter expertise.

TBS notes that as far as the Chief Information Officer Branch is concerned, as new modes of communications (e.g., chatrooms, e-mail) emerge, the multi-mode service delivery strategy currently being developed will take into account the need to review the language competencies of staff responsible for the delivery of such services. TBS further indicates that the Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries is looking at the issue of French on the Internet and the challenges associated with this issue, particularly in terms of human and financial resources.

1.4 Partnering

GOL involves the provision of information in co-operation with other levels of government and the private sector. As mentioned above, such multi-jurisdictional partnerships can involve the clustering of information according to the needs of citizens. Since the information can come from sources outside the federal government, there is a need for disclaimers when the client leaves the federal government site. This question is addressed in the TBS Policy on the Use of Official Languages on Electronic Networks which, as already mentioned, is currently being revised.

There is also a need to state in the policy that a portal should be treated as a service and that information provided through a federal government portal ought to be available in both official languages, even though it may come

from other levels of government or the private sector. In some cases, the federal government is the portal owner or manager. This question is also being addressed by the Official Languages Branch of TBS as part of its policy review.

In short there is a need to determine, in cases of multi-jurisdictional partnerships, where the information must be provided in both official languages and who bears the responsibility for ensuring that this is done. This responsibility may form part of an agreement between governments or between the federal government and the private sector. The Policy on Alternative Service Delivery already contains clear directives to ensure that both of Canada's official languages are respected in such cases. Departments ought to review official language clauses in agreements to include the requirement to respect the provisions of Part IV of the OLA in any on-line communications with the public involving the delivery of services that are the subject of agreements.

The Commissioner therefore recommends that the Treasury Board Secretariat:

- 4. remind federal institutions of their obligation to ensure that official language clauses in contractual agreements include the requirement to respect the provisions of Part IV of the *Official Languages Act* in any on-line communications with the public involving the delivery of services that are the subject of agreements.**

TBS is concerned about the major impact this recommendation could have on supply and demand in the translation industry, by exacerbating the current shortage of professional translators. We reiterate that when federal institutions assign the execution of

programs or the delivery of services to third parties which do not come directly under the *Official Languages Act*, they must ensure that the said parties respect the provisions of Part IV of the Act.

TBS further indicates that the Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries is also to look into various technolinguistic tools which could help alleviate this problem.

1.5 Individuals' language rights

Currently, except for providing the user with a choice of official language, the Canada Site, for example, provides no information upfront concerning one's right to receive information and interact with the federal government in the official language of one's choice. A review of the information provided under "Important Notices" reveals that there is a hyperlink to the Justice Canada site; when visitors click on official language, they are linked to the Justice site, which provides the text of the OLA but provides no interpretation of the Act or any information about a person's language rights. In fact, when users type in "language rights" as the area in which they want information, they are returned to the text of the OLA.

According to TBS, for technological reasons there is not enough space under "Important Notices" to accommodate everyone's needs. Moreover, citizens surveyed have indicated that they do not want information to appear upfront about their rights under various laws; what they want is to find what they are looking for without having to read through a lot of information that, for them, tends to get in the way. TBS adds that under the Common Look and Feel Standards, buttons which allow to choose between English and French must

appear on the home page and on each page of all federal government sites. These buttons being prominently placed constitutes, in TBS' view, an active offer which clearly reflects the right of members of the public to be served in the language of their choice. We believe that citizens ought to be informed at the outset, and more clearly, of their rights under official language legislation. To that effect, TBS should establish a consistent way of informing members of the public, on the host page of federal institutions Web sites, that the Government of Canada is at their service in both official languages.

The Commissioner therefore recommends that the Treasury Board Secretariat:

- 5. find innovative and appropriate ways (slogan, icon, etc.) for federal institutions to inform members of the public, on the home page of their Web site, of their right to receive information and to interact with the federal government in the official language of their choice.**

2. SPECIALIZED INFORMATION

2.1 Publication in one language only

A lot of scientific or historical information is available in one language only (English for the most part), and departments would like to make this information available on-line. Some consider that scientific or historical material need not be routinely translated, given that this material most often is intended for members of a professional community whose language of communication or working language is already known. Environment Canada has informed us that it has pulled from its Web site all scientific

information that is not available in French, a move that has not been well-received by its scientists. According to the department, although it has always offered to provide a translation of material published in English upon request, it has never received any such requests. Material of broad appeal has always been routinely put on-line in both official languages, and only highly specialized material has been published only in English. We believe that this approach deprives individuals of their fundamental right to receive scientific or specialized information in their language, irrespective of whether they are able to read and understand English without difficulty. Environment Canada would like to find innovative ways to resolve this dilemma. To this end, the department has suggested that we bring together representatives of other departments having a scientific mandate. The Office of the Commissioner of Official Languages will undertake to contact other such departments to arrange a meeting.

TBS indicates that its Communications Policy provides an orientation as regards the publication of information in both official languages, and that furthermore, the Official Languages Branch of TBS gives departments strategic advice regarding communications with the public. Departments are looking for more than advice, but rather for specific guidelines as to what approach they should take in the case of specialized material. In such cases they are asking whether a summary or abstract of material published in one official language is acceptable in the other official language, with the full text being made available in that language upon request. Given the promising advances in automatic and computer-assisted translation technology, which can be further accelerated by adequate

government funding, we believe that with time translation will cease to be a major stumbling block and that in the meantime, TBS, in consultation with federal institutions and the scientific community (private and academic sectors), ought to look for innovative ways to provide information and meet client demand in both official languages (e.g., by producing longer or more detailed abstracts).

The Commissioner recommends that the Treasury Board Secretariat:

6. establish a policy regarding the on-line publication of scientific or historical information in both official languages in consultation with federal institutions, the Translation Bureau and the Office of the Commissioner of Official Languages.

In this regard, TBS has agreed to participate, along with other federal institutions, the Office of the Commissioner of Official Languages and Canadian Heritage, in a series of round tables on the benefits and drawbacks of creating a "virtual library" which would allow the publication of documents in the source language only, provided that there is a commitment to generate a given percentage of publications in both languages.

2.2 Content balance

In addition to ensuring that information destined for on-line publication is available and of comparable quality in both official languages, federal institutions also have a responsibility to ensure that materials

published on-line draw from both linguistic communities. Information published in the official language of the minority must not consist solely of translations of documents produced in the language of the majority. TBS indicated to us that policies already exist providing clear instructions regarding the employees' right to work and to draft documents in the language of their choice. It should be noted, however, that several of the documents published on-line by federal institutions come from outside the Public Service.

In selecting information for on-line publication, federal institutions ought to ensure that the content is balanced, in the sense that it draws from the French-speaking as well as the English-speaking community. Moreover, departments must establish ties with the educational and scientific institutions of both communities and reflect in their on-line publications the contributions of both. This requirement ought to be included in TBS guidelines in line with the objectives of Part VII of the OLA.

The Commissioner therefore recommends that the Treasury Board Secretariat:

7. issue guidelines to federal institutions on the need to ensure content balance in selecting materials for on-line publication that draw from both official language communities.

3. TECHNOLOGICAL CONSIDERATIONS

The Commissioner's follow-up study of August 1999 entitled *Use of the Internet by Federal Institutions* concluded that technological issues have largely been resolved. Browser software is now readily available in French, and search engines can handle words that contain diacritical marks. This is not to say, however, that departments need not ensure that their search engines function adequately in French. In a 1999 special study entitled *The Government of Canada and French on the Internet* (hereinafter referred to as the 1999 special study), the Commissioner recommended **that the Government of Canada improve the Web servers of federal government sites so as to take into account the language negotiation feature and facilitate searches in both official languages** (rec. 7). There is still work to be done in this area. The Commissioner's follow-up study report entitled *French on the Internet: Key to Canadian Identity and the Knowledge Economy* (hereinafter referred to as the 2002 follow-up study) examines this situation in detail. In this report, the Commissioner recommended **that the Treasury Board Secretariat require that all workstations in the federal government be ready to operate in both official languages by 2005** (rec. 11).

Although it is no longer difficult to send electronic mail (including file attachments) that contain text with diacritical marks, we wish to point out that some Internet service providers may for technical reasons inadvertently strip or distort the contents in the delivery of electronic mail. Similar problems can also be caused by incompatible settings on the user's computer.

4. TRANSLATION

4.1 Bottlenecks

No doubt the single most important difficulty facing federal institutions regarding on-line publication in both official languages is translation bottlenecks caused by a serious shortage of translators, coupled with a lack of adequate planning. Too often, translation is an afterthought and has not been foreseen or budgeted for from the outset. In delivering services on-line, federal institutions are required to repackage and digitize what already exists. In some cases, much of the information that should already be available for repackaging in both official languages exists in only one language. Problems associated with translation are discussed in detail in the 2002 follow-up study.

According to the Translation Bureau, there has been an annual increase of 15 to 25 percent in the demand for translation, due primarily to globalization and the Internet. The increase means a need for some 1,000 new translators each year in this country. Our universities provide only about 300 per year, which is fewer than in previous years, and the crisis is only going to get worse. In the 2002 follow-up study, the Commissioner recommended **that the Treasury Board Secretariat commit the budgetary resources necessary to allow federal departments and agencies to meet the increasing need for translation in response to the publication of content in both official languages on the Internet** (rec. 7).

According to a TBS official, there have been inconsistencies in the terminology used in connection with the new gateways; that is, Canadian, business, and non-Canadian. For

example, the terminology used for gateways and clusters in French has been inconsistent. Considering the huge volume of translations, there have been some inconsistencies in the terms used in French. New terminology for the most part is developed in English, and it is evolving so quickly that the standard terminology has not always caught up. TBS has addressed this problem. A working document outlining the various inconsistencies identified has been discussed, and appropriate action has been taken. One example is the *GOL Glossary* published by the Chief Information Officer Branch of TBS in collaboration with the Terminology and Standardization Directorate of the Translation Bureau.

4.2 Automatic and computer-assisted translation

There is a need to accelerate the development of automatic and computer-assisted translation devices, and to do so requires increased government funding. Translation of scientific or historical information poses a particular problem due to the shortage of specialized translators. Uniformity in terminology is also a problem now that a high volume of translation is contracted out to the private sector. The 2002 follow-up study discusses and presents as a strategic initiative the development of the language industries and recommends **that the Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI) of the Treasury Board Secretariat become the Strategic Committee for French on the Internet (SCFI), with an expanded mandate to develop an integrated strategy (rec. 3).**

4.3 Concerns of federal institutions

Given the shortage of translators and the current limitations of translation software, the question is what to do in the meantime. There is concern that, if departments wait for their material to be put on-line in both languages, their Web sites will lack the critical mass required to maintain credibility and user interest. Consequently, some departments might resort to publishing on an outside (non-governmental) Web site. Although the above concerns are real and we do not underestimate them, we believe that a concerted effort must be made at finding technological solutions to current translation problems.

Moreover, unless there are specific guidelines governing on-line publication on an outside Web site by federal government partners and third parties acting on its behalf, such publication may not respect official language requirements regarding service to the public (see Recommendation 4 above).

4.4 Quality

On June 26, 2001, the Secretary of the Treasury Board wrote to federal institutions reminding them that government policy requires that texts produced in English and French and intended for the public or employees must be of the same quality. He also stated that it had been brought to his attention that the quality of the translation of documents on certain departmental Internet sites was not equivalent to that of the original. He requested that federal institutions review the effectiveness of the control mechanisms they have put in place to ensure that texts posted on electronic networks or offered in print format are of comparable quality in both official languages. He also invited departments to provide him with their comments on the challenges they face in this regard, as well as any suggestions they may have to improve the situation.

At a meeting of the interdepartmental Internet Advisory Committee on the quality of translations sponsored by TBS in September 2001, a number of questions were discussed and noted for consideration by the Official Languages Branch of TBS. Among the questions asked was whether there will be funds available to departments for the translation of all regional material for Internet/intranet sites. Departments also wanted to know what approach should be taken in publishing scientific and technical documents.

One department described its short-term approach to quality assurance as one of reminding assistant deputy ministers and regional directors general of their responsibility, in approving content for their Internet site, to ensure that documents produced in both official languages are of comparable quality. Its long-term approach includes:

- ensuring that official language concerns are addressed in its Electronic Publishing Guide;
- routinely tracking persons who did the translations so that appropriate measures can be taken where there is evidence of poor quality;
- exploring the possibility of implementing French editing and translation services within its Communications Branch;
- periodically monitoring the quality of language on the site;
- exploring the possibility of identifying and securing funding for new in-house translation services; and
- obtaining documented proof of situations where only unilingual audiences or clientele are targeted.

This approach illustrates the type of quality-related issues facing departments.

We learned at the Internet Advisory Committee meeting that some departments perform spot checks to ensure the quality of language on their Web sites. Accountability for quality control ranges from individual authors to line managers, program content managers, and groups responsible for decentralized Web sites. One department, which does not currently have in place any staff to closely revise English or French translations, relies on content authors to do this before submitting material for publication. In another case, Web publishing is highly decentralized and the procedures for translation and revision in various branches are inconsistent. One department suggested centralizing Web publishing in order to set consistent standards for quality of language. Another is developing a lexicon for use by program content managers and translators. These are but a few of the initiatives taken by departments.

We believe that Treasury Board, by virtue of its responsibilities under section 46 of the OLA, has a responsibility not only for setting standards to ensure quality of language but also for ensuring compliance with these standards. On the latter point, departments and agencies share in this responsibility.

The Commissioner therefore reiterates the recommendation she made in the 2002 follow-up study **that the Treasury Board Secretariat take the appropriate steps to ensure that the content in both official languages on federal Internet sites is of high quality and to propose corrective measures to institutions as needed (rec. 8).**

Also raised at the Internet Advisory Committee meeting was the need to increase the use of French in on-line publications. In the 1999 special study, the Commissioner recommended **that the Government of Canada ensure that any federal government policy framework or initiative pertaining to the Internet affirms linguistic duality as one of its guiding principles and includes the obligation to create a volume of information of sufficient quality and pertinence to ensure fruitful exchanges in French (rec. 1).** We believe that the principle of linguistic duality ought to extend to the GOL initiative. In the 2002 follow-up study, the Commissioner recommended **that the Treasury Board Secretariat put in place a coherent, ongoing and integrated governance framework that includes permanent accountability and follow-up mechanisms in order to ensure compliance with the principle of linguistic duality on the Internet, in particular with respect to Government On-Line (GOL) (rec. 2).**

The Commissioner further recommended **that the Treasury Board Secretariat participate actively in and support the work of international organizations working to establish standards to enhance linguistic diversity on the Internet (rec. 12).**

As mentioned above, the responsibilities of federal institutions go beyond ensuring that materials published on-line are of comparable quality in both official languages. Departments must also ensure that such materials include those that are conceived in French and help build the necessary critical mass so that French can enjoy its rightful place and equal status with English in reflecting Canada's linguistic duality. On-line publication entails far fewer

problems than those associated with the paper world. There are therefore fewer impediments to increasing the critical mass of material for on-line publication conceived and produced in French. The 2002 follow-up study evaluates the progress made by federal institutions in this respect. In this study, the Commissioner recommends **that the Treasury Board Secretariat ensure, as part of the implementation of Government On-line (GOL), that an equitable share of content is produced originally in French (rec. 5).**

5. EVALUATION

One of the principles of GOL, as mentioned above, is that the services be offered in both official languages. Ensuring respect for this principle in our view requires that official language considerations be built into the system from the outset. To date, no attempt has been made to address GOL-related official language requirements as a whole. No mechanism has been put in place at TBS for this purpose; rather, as issues arise they are brought to the attention of the Secretariat's Official Languages Branch (whose role, as a policy centre, is to ensure consistency among all Treasury Board policies and to ensure that they are complete) or dealt with in various committees. The approach taken by TBS has been somewhat piecemeal in the sense that existing TBS policies and guidelines that include official language considerations, such as the Communications Policy, the Common Look and Feel Standards and the Policy on the Use of Official Languages on Electronic Networks, to name but three, are reviewed and updated as required. For example, the Communications Policy now includes a section on using the Internet as a dissemination

vehicle. According to TBS, however, this is done via an on-line forum on the Common Look and Feel, rather than under the GOL initiative. What is lacking, in our view, is a mechanism for bringing together official language considerations as they relate to GOL. Federal institutions, in some respects, are therefore at a loss to know how to apply official language requirements in putting information and services on-line for lack of any comprehensive official language guidelines short of those found in the various existing policies and guidelines. At the time this report was written, revisions to these directives were in some cases still in progress and may not yet have been distributed to departments and agencies.

While it may be argued that official language requirements are essentially the same for GOL as for telephone and in-person services, for example, there are nonetheless some important differences in terms of how these requirements are to be met. In some respects this question still remains unanswered. There is an immediate need, in our view, for a GOL-related official language policy or, at the very least, for guidelines on the subject.

The Commissioner therefore recommends that the Treasury Board Secretariat:

- 8. create a single document which takes into account the recommendations made in this report and that includes all official language guidelines concerning the provision of on-line services and on-line interaction with government in the context of Government On-Line, and ensure the dissemination of the guidelines;**
- 9. institute within the Treasury Board Secretariat a mechanism aimed specifically at responding to questions raised by federal institutions dealing with official language considerations as they relate to Government On-Line.**

TBS has already conducted a mini-survey with two departments in order to examine the needs, current practices and challenges of departments regarding the various service delivery platforms. TBS is also considering conducting this survey with the other departments and organizations involved in the GOL initiative.

TBS adds that it is in the process of setting up an information management and policy committee which will be a forum for discussing official language issues as they relate to GOL.

F. CONCLUSION

Some institutions may tend to view the requirement to provide information on-line in both official languages as an obstacle to providing faster and more convenient service to Canadians. This may be especially true of federal institutions that have a lot of catching up to do in providing information in both languages, including information in print form. Federal institutions are looking for guidelines and solutions as they examine such issues as whether certain types of information must be routinely provided in both languages. For other departments, such as the Canada Customs and Revenue Agency, GOL does not pose a particular challenge, since the nature of their business has always required that information be put on-line routinely in both official languages. In fairness, much depends on the nature of the department's mandate and the degree of on-line interaction it has already had with the public. From the standpoint of service to the public, official language legislation does not discriminate in favour of certain types of information to the exclusion of others. Departments and agencies ought therefore to be looking for innovative solutions that, rather than circumvent official language requirements, serve to ensure that these are met.

From all indications, as mentioned above, there is a need for increased funding of the translation industry in Canada. (In the 1999 special study, the Commissioner recommended **that the Government of Canada promote research and development of linguistic tools in both official languages in order to further develop the language industry in Canada** - rec. 8.) There is also a need for more qualified translators.

In our view, GOL is a new way of communicating with the public and, as such, official language considerations ought to have been built into the development of GOL from the outset. This is evidenced by feedback received from departments that indicates there is, at the very least, a need for guidelines on official language requirements as they relate to GOL, if not a policy on the subject. We acknowledge the work already carried out in a number of areas by TBS in addressing GOL issues. Although existing policies and directives are being revised to include official language considerations as they relate to GOL, there is a need to integrate these into a coherent package. There is also a need, in the meantime, for a central mechanism within TBS to deal with GOL-related questions as they arise. Departments need answers now to assist them in making important decisions that can have long-term implications.

LIST OF RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages recommends that the Treasury Board Secretariat:

1. caution federal institutions against the consequences of indiscriminate digitization of information from an official language perspective in order to enhance the quality of federal government Web sites in both languages.
2. pursue the review of its Policy on the Use of Official Languages on Electronic Networks in consultation with federal institutions and the Office of the Commissioner of Official Languages.
3. inform federal institutions of their obligation to ensure continuity among service delivery channels, in terms of both quality of language and level of subject-matter expertise.
4. remind federal institutions of their obligation to ensure that official language clauses in contractual agreements include the requirement to respect the provisions of Part IV of the *Official Languages Act* in any on-line communications with the public involving the delivery of services that are the subject of agreements.
5. find innovative and appropriate ways (slogan, icon, etc.) for federal institutions to inform members of the public, on the home page of their Web site, of their right to receive information and to interact with the federal government in the official language of their choice.
6. establish a policy regarding the on-line publication of scientific or historical information in both official languages in consultation with federal institutions, the Translation Bureau and the Office of the Commissioner of Official Languages.
7. issue guidelines to federal institutions on the need to ensure content balance in selecting materials for on-line publication that draw from both official language communities.
8. create a single document which takes into account the recommendations made in this report and that includes all official language guidelines concerning the provision of on-line services and on-line interaction with government in the context of Government On-Line, and ensure the dissemination of the guidelines.
9. institute within the Treasury Board Secretariat a mechanism aimed specifically at responding to questions raised by federal institutions dealing with official language considerations as they relate to Government On-Line.

**Les exigences
relatives aux
langues officielles
et le Gouvernement
en direct**

COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES



OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES

CANADA

Site Web : www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002

N° de cat. : SF31-63/2002

ISBN : 0-662-66615-1

Imprimé sur du papier recyclé



Printed on recycled paper

**Les exigences
relatives aux
langues officielles
et le Gouvernement
en direct**

*Auteur : Paul Fortier
Juin 2002*



TABLE DES MATIÈRES

A. INTRODUCTION	1
B. OBJET	1
C. MÉTHODOLOGIE	2
D. CADRE LÉGISLATIF	2
E. OBSERVATIONS	2
1. PUBLICATION EN LIGNE	
1.1 Choix des documents	2
1.2 Publication en ligne par les bureaux non désignés bilingues	3
1.3 Interaction avec le gouvernement	4
1.4 Partenariats	4
1.5 Droits linguistiques des particuliers	5
2. INFORMATION SPÉCIALISÉE	
2.1 Publication dans une seule langue	6
2.2 Équilibre du contenu	7
3. FACTEURS TECHNOLOGIQUES	8
4. TRADUCTION	
4.1 Goulots d'étranglement	8
4.2 Traduction automatique et assistée par ordinateur	9
4.3 Inquiétudes des institutions fédérales	9
4.4 Qualité	9
5. ÉVALUATION	11
F. CONCLUSION	13
LISTE DES RECOMMANDATIONS	14



A. INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada s'est engagé à devenir le gouvernement le plus branché du monde d'ici 2005. Cette initiative d'importance, appelée Gouvernement en direct (GED), donnera aux Canadiens et Canadiennes un accès plus rapide et plus pratique à l'information et aux services fédéraux dans les deux langues officielles au moment et à l'endroit de leur choix. Grâce à ce nouveau moyen de communication en ligne, les citoyens et citoyennes auront la possibilité de communiquer avec l'État, de recevoir de l'information, des programmes et des services, ainsi que de faire des affaires par voie électronique avec le gouvernement du Canada. Trois passerelles donnent accès aux services du GED : une pour les Canadiens, individuellement, une pour les entreprises (petites et moyennes) et une pour les non-Canadiens.

Cette entreprise d'envergure se déroule en trois phases. La première phase, parachevée en décembre 2000, donne aux Canadiens et Canadiennes accès à l'information sur les programmes et les services gouvernementaux offerts par 28 ministères et organismes principaux, grâce à un guichet unique. Les phases II et III, qui doivent se terminer en 2005, se déroulent simultanément. La phase II vise la prestation de services en ligne de caractère transactionnel, comme le paiement en ligne. La phase III prévoit la collaboration avec d'autres partenaires (d'autres ordres de gouvernement et des organismes sans but lucratif). Le concept de guichet unique du GED représente un important changement de cap, dans la mesure où la diffusion de l'information et la prestation des services se font désormais dans l'optique des utilisateurs plutôt qu'en fonction d'impératifs administratifs. En septembre 2001, il y avait quelque 35 grappes regroupant des liens vers les sites d'administrations (fédérales, provinciales et

municipales) articulées autour des besoins des Canadiens et Canadiennes. Chaque grappe ou portail sera administré par un consortium de ministères.

La gouvernance du GED est assurée par le Sous-comité de la gestion de l'information (SCGI) du Comité consultatif du Secrétariat du Conseil du Trésor. Chacun des 28 ministères principaux est représenté par un responsable désigné au niveau de directeur général (DG). Ces personnes assurent la liaison et la coordination entre leur ministère et le DG du GED au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Parmi les principes directeurs qui régissent la prestation des services en ligne, mentionnons l'exigence que ces services soient bilingues et axés sur le client. Comme nous le verrons plus loin, ces principes ne tiennent pas compte de l'engagement du gouvernement à l'égard de la dualité linguistique du Canada, une caractéristique fondamentale de l'identité canadienne.

B. OBJET

L'étude a été entreprise en juillet 2001. Elle avait pour but d'examiner la mesure dans laquelle on tenait compte des exigences relatives aux langues officielles aux diverses étapes de l'initiative GED afin de faire en sorte que le système soit accessible de façon égale dans les deux langues officielles pour ce qui est de recevoir de l'information, d'interagir avec le gouvernement et de faire des affaires par voie électronique. Plus précisément, l'étude visait à cerner de façon proactive les lacunes et les problèmes potentiels touchant les langues officielles et à déterminer les mesures correctives à prendre plutôt que d'attendre que les problèmes surgissent après coup. Nous avons décidé de suivre de près l'initiative GED et de produire des rapports provisoires, dont voici le premier, pour faire connaître aux responsables du GED les questions nécessitant des interventions.

C. MÉTHODOLOGIE

Nous avons amorcé un dialogue permanent avec la Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du SCT, qui a mission d'aider à cerner et à régler les questions nouvelles ou en souffrance. Jusqu'à présent, des réunions ont eu lieu avec la DDPI, avec la Direction des langues officielles et le Secteur du service et de l'innovation du SCT, de même qu'avec l'Institut de technologie de l'information du Conseil national de recherches du Canada, le Bureau de la traduction et le ministère du Patrimoine canadien. La prochaine étape consistera à mener des analyses plus approfondies d'éléments spécifiques du GED. Des consultations auront lieu auprès des représentants de ministères intéressés à prendre part aux discussions sur les questions et les solutions.

D. CADRE LÉGISLATIF

L'étude est menée à la lumière des dispositions de la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) de la *Loi sur les langues officielles (Loi)*. L'étude porte avant tout sur le service au public, mais elle doit également tenir compte des questions que soulèvent la partie V (Langue de travail) et la partie VII (Promotion du français et de l'anglais).

E. OBSERVATIONS

Nos observations, qui sont fondées sur notre examen des préoccupations relatives aux langues officielles en ce qui concerne l'initiative GED, sont présentées ci-après sous quatre rubriques : Publication en direct, Information spécialisée, Facteurs technologiques et Traduction. Suivra ensuite une évaluation des mesures prises par le SCT pour régler les problèmes.

Certaines des préoccupations abordées dans ce rapport recourent celles dont la

Commissaire fait état dans divers rapports antérieurs : celui d'une étude de suivi publiée en 1999 et intitulée *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*; celui d'une étude spéciale, également publiée en 1999, et intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*; enfin et surtout, celui de l'étude de suivi de cette dernière, publiée en 2002 et intitulée *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*. Nous reprenons ci-dessous les recommandations de ces rapports lorsque cela s'avère opportun.

En finalisant ce rapport, nous avons tenu compte des commentaires reçus du SCT.

1. PUBLICATION EN LIGNE

1.1 Choix des documents

Nos recherches ont montré que, compte tenu des problèmes liés à la traduction (voir la section 4 ci-après), il importe de choisir judicieusement les documents à publier en ligne. Il convient de se garder de la tendance à « vider les tiroirs » et de sans cesse se rappeler qu'il n'est pas nécessaire de tout numériser. En choisissant l'information à publier en ligne dans les deux langues officielles, les ministères ne doivent retenir que les documents susceptibles de présenter de l'intérêt ou de la pertinence pour les utilisateurs et éviter la numérisation abusive. Ces efforts aideront à réduire le fardeau des traducteurs. Les ministères doivent aussi prendre conscience du fait que la publication de documents en ligne peut avoir pour effet de créer un marché pour ce genre d'information. Les ministères doivent par conséquent s'assurer qu'ils seront en mesure de répondre à la demande et de fournir une information de qualité comparable dans les deux langues officielles. Il pourrait être préférable d'utiliser les fonds réservés à la traduction pour fournir une information essentielle par opposition à une information d'une utilité douteuse pour le public.

Internet permet à pratiquement tous les employés du gouvernement de publier de l'information en ligne sans discernement. En raison de la simplicité de l'opération, Internet tend à fausser la filière hiérarchique traditionnelle. Il importe donc de disposer de lignes directrices et de mécanismes de contrôle ministériels concernant la création de nouveaux sites Web, en précisant le genre de documents convenant à une publication en ligne et les personnes autorisées à se livrer à cette activité. Selon le SCT, ce genre de conseils se trouve déjà dans sa nouvelle Politique de communication et il lui semble difficile de définir le caractère abusif de la numérisation.

Nous reconnaissons le fait qu'il revient aux ministères, et non au SCT, de déterminer quelle information il convient de publier en ligne. Cependant, nous sommes d'avis qu'il est nécessaire de sensibiliser les ministères, de façon spécifique, aux conséquences de la numérisation abusive (soit le fardeau additionnel pour les traducteurs) et à l'importance d'assurer la qualité des textes publiés en ligne.

La Commissaire recommande donc que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

- 1. mette en garde les institutions fédérales contre la numérisation abusive de l'information et leur souligne les effets d'une telle pratique du point de vue des langues officielles, de façon à améliorer la qualité des sites Web du gouvernement fédéral dans les deux langues.**

1.2 Publication en ligne par les bureaux non désignés bilingues

Internet rend possible la prestation des services à tous les Canadiens et Canadiennes 24 heures par jour. Le critère traditionnel des « régions où la demande est importante » pour décider de l'opportunité d'offrir les services dans les deux langues officielles ne s'applique plus de la même façon que pour les autres

mécanismes de prestation de services.

Quiconque utilise la voie électronique a désormais accès à toute l'information et à tous les services en ligne, même si le service vise un groupe particulier ou une personne demeurant dans un secteur géographique non assujéti à la réglementation sur les langues officielles. Cet important changement dans les paramètres doit être pris en compte, et des lignes directrices appropriées doivent être publiées en conséquence.

Nous avons abordé avec le SCT l'exemple d'un bureau fédéral non désigné bilingue, donc qui n'est pas tenu de fournir des services dans les deux langues officielles en vertu des règlements fédéraux, qui déciderait de publier en ligne, dans une seule langue pour tous les utilisateurs, y compris les gens de l'extérieur de la région, de l'information établie en réponse à une demande d'un client donné ou destinée au public d'une région donnée. Le bureau pourrait avoir recours à une telle pratique impunément, sauf s'il existe des lignes directrices et des mesures de contrôle bien précises veillant à ce que l'information destinée à un public plus vaste soit diffusée dans les deux langues officielles. Cette question est abordée dans la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques du SCT, qui est actuellement en cours de révision.

Les ministères ont signalé le besoin de disposer de lignes directrices bien nettes permettant de déterminer si une région non désignée bilingue doit publier ses documents dans les deux langues officielles sur les sites Internet et intranet. Comme nous l'avons mentionné plus haut, la réglementation sur les langues officielles n'est pas le seul critère qui entre en ligne de compte. Les nouveaux critères doivent être précisés. À notre avis, dès que l'information diffusée dans une langue peut être consultée par des personnes autres que celles visées par cette information, celle-ci doit être rendue disponible dans les deux langues officielles.

La Commissaire recommande donc que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

2. poursuive son examen de la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques en collaboration avec les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles.

1.3 Interaction avec le gouvernement

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction du présent rapport, l'initiative GED offrira aux citoyens et citoyennes la capacité de communiquer avec le gouvernement. Cette communication peut prendre la forme de consultations ou d'un dialogue en ligne, de même que de l'utilisation de « bavardoirs virtuels ». Il existe divers bavardoirs pour certains sujets et pour des événements spéciaux. Le bavardoir est un espace où un groupe de personnes communiquent entre elles sur Internet au sujet d'un thème quelconque. À moins de créer des bavardoirs distincts selon la langue, il conviendrait de voir comment offrir la traduction simultanée électronique de manière à permettre aux membres des deux groupes linguistiques de communiquer entre eux simultanément. La nouvelle Politique sur les communications du gouvernement fédéral préconise l'utilisation de bavardoirs distincts, soit un pour les francophones et un pour les anglophones. Nous convenons que, dans l'ordre actuel des choses, ce serait la façon la plus efficace de traiter les deux groupes linguistiques équitablement dans ce contexte.

Nous avons aussi abordé avec le SCT le besoin que pourraient avoir les utilisateurs, en lisant de l'information diffusée en direct en français, à titre d'exemple, de pouvoir converser en français s'ils décident de se connecter à une autre voie de service. Ainsi, les ministères doivent s'assurer, entre autres, que le personnel de leur centre d'appel a la compétence linguistique voulue, certes, mais aussi

l'expertise nécessaire pour bien traiter avec les clients sur un sujet donné dans la langue officielle de leur choix. Nous convenons avec le SCT que cette responsabilité incombe d'abord à chaque institution. Cependant, nous tenons à rappeler au SCT qu'en vertu de l'article 46 de la *Loi*, il incombe au Conseil du Trésor d'élaborer et de coordonner les principes et programmes fédéraux d'application des parties IV, V et VI dans les institutions fédérales.

La Commissaire recommande donc que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

3. fasse connaître aux institutions fédérales leur obligation d'assurer la continuité entre les voies de prestation de services sur le double plan de la qualité linguistique et du niveau d'expertise en la matière.

Le SCT précise qu'en ce qui concerne la Direction du dirigeant principal de l'information, à mesure que l'on adoptera de nouveaux modes de communication comme le clavardage et le courriel, la stratégie de prestation de services multi-modes en cours d'élaboration tiendra compte de la nécessité de revoir les compétences linguistiques du personnel qui offre les services. Le SCT ajoute qu'il ne faut pas oublier que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue se penche aussi sur toute la question du français sur Internet et les défis que cela pose, notamment en ce qui a trait aux ressources humaines et financières.

1.4 Partenariats

L'initiative GED prévoit la prestation d'information en collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et avec le secteur privé. Comme nous l'avons déjà mentionné, ces partenariats multipartites peuvent déboucher sur le regroupement de l'information en fonction des besoins des citoyens et citoyennes. Comme l'information peut provenir de sources autres que le gouvernement fédéral, il faudra insérer

des avis d'exonération de responsabilité pour les clients qui quittent le site du gouvernement fédéral. Cette question est abordée dans la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques du SCT qui, comme nous l'avons déjà mentionné, fait actuellement l'objet d'une révision.

Il importera également d'énoncer dans la politique qu'un portail doit être considéré comme un service et que l'information diffusée par l'intermédiaire d'un portail du gouvernement fédéral doit être disponible dans les deux langues officielles, même si elle provient d'autres ordres de gouvernement ou du secteur privé. Dans certains cas, le gouvernement fédéral est le propriétaire ou le gestionnaire du portail. Cette question est aussi abordée dans le cadre de l'examen des politiques mené par la Direction des langues officielles du SCT.

En somme, il conviendrait de déterminer, dans les cas de partenariats multipartites, les conditions dans lesquelles l'information doit être présentée dans les deux langues officielles en précisant les responsabilités à cet égard. Les responsabilités peuvent faire l'objet d'une entente entre gouvernements ou entre le gouvernement fédéral et le secteur privé. La Politique sur les différents modes de prestation de services comporte des dispositions précises visant à assurer le respect des deux langues officielles du Canada dans ces cas. Il conviendrait que les ministères révisent les clauses sur les langues officielles que contiennent les accords de manière à assurer le respect des dispositions de la partie IV de la *Loi* dans toutes les communications en ligne avec le public concernant la prestation de services visés par les accords.

La Commissaire recommande donc que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

- 4. rappelle aux institutions fédérales leur obligation de s'assurer que les clauses sur les langues officielles dans**

les ententes contractuelles comprennent l'obligation de respecter les dispositions de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans toute communication en ligne avec le public concernant la prestation de services visés par les accords.

Le SCT s'inquiète des répercussions importantes que pourrait avoir cette recommandation sur l'offre et la demande de traduction, en accentuant davantage les effets de la pénurie de traducteurs professionnels. Rappelons que lorsqu'elles confient l'exécution des programmes et la prestation des services à des organisations qui ne sont pas directement assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, les institutions fédérales doivent s'assurer que celles-ci respectent les dispositions de la partie IV de la *Loi*.

Par ailleurs, le SCT rappelle que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue doit également se pencher sur les divers outils technolinguistiques qui pourraient contribuer à atténuer ce problème.

1.5 Droits linguistiques des particuliers

À l'heure actuelle, à part offrir aux utilisateurs le choix d'une langue officielle, le site du Canada, par exemple, ne fournit au départ aucune information concernant le droit de chacun de recevoir de l'information et de communiquer avec le gouvernement fédéral dans la langue officielle de son choix. Un examen de l'information présentée à la rubrique « Avis importants » montre qu'il existe un hyperlien vers le site de Justice Canada : lorsque que les visiteurs cliquent sur langues officielles, ils se retrouvent sur le site du ministère de la Justice qui affiche le texte de la *Loi*, sans toutefois fournir d'interprétations de la *Loi* ni d'informations sur les droits linguistiques des particuliers. D'ailleurs, lorsque les utilisateurs inscrivent « droits

linguistiques » comme domaine au sujet duquel ils souhaiteraient recevoir de l'information, ils sont renvoyés au texte de la Loi.

Selon le SCT, pour des raisons technologiques, il n'y a pas suffisamment de place à la rubrique « Avis importants » pour répondre aux besoins de chacun. De plus, les citoyens et citoyennes interrogés ont signalé qu'ils ne souhaitaient pas voir en premier lieu de l'information sur les droits que leur confèrent diverses lois; ils veulent plutôt trouver ce qu'ils cherchent sans avoir à lire une masse d'information qui vient ralentir leurs recherches. Le SCT ajoute que selon les directives de la Normalisation des sites Internet, les boutons permettant de choisir une ou l'autre langue doivent figurer sur la page d'accueil et sur chaque page des sites du gouvernement fédéral. Le fait d'afficher et de placer ces boutons bien en vue constitue, selon lui, une offre active qui illustre clairement le droit des membres du public de choisir la langue qu'ils préfèrent. Nous sommes d'avis que les citoyens et citoyennes doivent être renseignés dès le départ et de façon plus claire sur leurs droits prévus par les dispositions législatives sur les langues officielles. À cet effet, le SCT devrait établir une approche uniforme pour informer les membres du public sur la page d'accueil des sites Web des institutions fédérales que le gouvernement est à leur service dans les deux langues officielles du Canada.

La Commissaire recommande donc que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

- 5. trouve des moyens novateurs et appropriés (slogan, icône, etc.) d'informer les membres du public, sur la page d'accueil des sites Web des institutions fédérales, de leur droit de recevoir l'information et de communiquer avec le gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix.**

2. INFORMATION SPÉCIALISÉE

2.1 Publication dans une seule langue

Une grande quantité d'information scientifique ou historique est disponible dans une langue seulement (l'anglais, le plus souvent), et des ministères voudraient afficher cette information en ligne. Certains considèrent que l'information scientifique ou historique ne doit pas être traduite systématiquement du fait qu'elle est destinée le plus souvent à des membres d'une communauté professionnelle dont la langue de communication ou de travail est déjà connue. Environnement Canada nous a signalé qu'il avait retiré de son site Web toute l'information scientifique non disponible en français, décision qui n'avait pas été bien accueillie par ses scientifiques. D'après ce ministère, qui a toujours offert de fournir sur demande une traduction des documents publiés en anglais, personne n'a jamais présenté de demande en ce sens. Les informations d'intérêt général ont toujours été publiées d'office dans les deux langues officielles, et seule l'information hautement spécialisée n'est publiée qu'en anglais. Nous sommes d'avis que cette façon de faire prive les particuliers du droit fondamental de recevoir de l'information scientifique ou spécialisée dans leur langue, nonobstant le fait qu'ils soient capables ou non de lire et de comprendre l'anglais sans difficulté. Le ministère aimerait trouver des façons novatrices de résoudre ce problème. À cette fin, il nous a suggéré de réunir des représentants d'autres ministères à vocation scientifique. Le Commissariat se chargera de communiquer avec ces ministères afin d'organiser une réunion.

Le SCT souligne que la Politique de communication fournit une orientation concernant la publication d'information dans les deux langues officielles et que pour sa part, la Direction des langues officielles du SCT offre des conseils stratégiques aux ministères

sur la question des communications avec le public. Les ministères souhaitent recevoir plus que des conseils mais bien des lignes directrices précises sur l'approche à adopter dans le cas des documents spécialisés. Ils se demandent s'il serait acceptable d'afficher un résumé ou un sommaire dans l'autre langue officielle de textes publiés dans une langue officielle et de n'offrir le document complet dans l'autre langue que si quelqu'un en faisait la demande. Grâce aux avancées prometteuses de la technologie de la traduction automatique et assistée par ordinateur, qui pourraient encore être accélérées par un financement adéquat du gouvernement, nous croyons qu'avec le temps la traduction cessera d'être une pierre d'achoppement et qu'en attendant, le SCT devrait chercher, en consultation avec les institutions fédérales et le milieu scientifique (privé et universitaire), des moyens novateurs de fournir l'information et de répondre aux demandes des clients et clientes dans les deux langues officielles (par exemple, en produisant des résumés plus longs ou complets).

La Commissaire recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

6. établisse une politique concernant la publication en ligne d'information scientifique ou historique dans les deux langues officielles après avoir consulté les institutions fédérales, le Bureau de la traduction et le Commissariat aux langues officielles.

À cet égard, le SCT a accepté de participer, avec d'autres institutions fédérales, le Commissariat et Patrimoine canadien, à une série de tables rondes sur les avantages et les inconvénients de créer une « bibliothèque virtuelle » permettant la publication de documents dans la langue d'origine seulement pourvu que l'on s'engage à fournir un certain pourcentage de publications dans les deux langues.

2.2 Équilibre du contenu

En plus de veiller à ce que l'information destinée à la publication en ligne soit disponible et de qualité comparable dans les deux langues officielles, les institutions fédérales ont aussi la responsabilité de faire en sorte que les documents publiés en ligne proviennent des deux communautés linguistiques. L'information publiée dans la langue officielle de la minorité ne doit pas comprendre uniquement des traductions de documents produits dans la langue de la majorité. Le SCT nous rappelle à cet égard qu'il existe déjà des politiques qui fournissent des consignes claires relativement au droit des employés de travailler et de rédiger des documents dans la langue de leur choix. Cependant, plusieurs des textes publiés en ligne par les institutions fédérales proviennent de l'extérieur de la fonction publique.

En choisissant les textes à publier en ligne, les institutions fédérales doivent s'assurer que le contenu est équilibré, c'est-à-dire qu'il a été créé par la communauté francophone, aussi bien que par la communauté anglophone. De plus, les ministères doivent établir des liens avec les établissements scolaires et scientifiques des deux communautés et tenir compte des contributions de chacune dans leurs publications en ligne. Cette exigence doit être comprise dans les directives du SCT conformément aux objectifs de la partie VII de la Loi.

La Commissaire recommande donc que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

7. établisse des lignes directrices à l'intention des institutions fédérales sur l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés de langue officielle.

3. FACTEURS TECHNOLOGIQUES

L'étude de suivi publiée en août 1999 par la Commissaire sous le titre de *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales* concluait que les difficultés d'ordre technologique étaient en grande partie réglées. Il est facile aujourd'hui de se procurer des navigateurs en français, et les moteurs de recherche peuvent être interrogés avec des mots comprenant des signes diacritiques. Cela ne veut pas dire cependant que les ministères n'ont pas à faire en sorte que leurs moteurs de recherche fonctionnent correctement en français. En 1999, la Commissaire avait recommandé dans une étude spéciale intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet* (ci-après l'étude spéciale de 1999), **que le gouvernement du Canada améliore les serveurs Web des sites du gouvernement fédéral afin de prendre en compte la caractéristique de négociation de langue et facilite les recherches dans les deux langues officielles** (rec. 7). Il reste encore du travail à faire dans ce domaine. L'étude de suivi de la Commissaire intitulée *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir* (ci-après l'étude de suivi de 2002) examine cette situation en détail. Dans le rapport de cette étude, la Commissaire recommande **que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005** (rec. 11).

Bien qu'il ne soit plus difficile d'envoyer du courrier électronique (et des fichiers d'accompagnement) comprenant du texte contenant des signes diacritiques, nous tenons à faire remarquer que certains fournisseurs d'accès à Internet peuvent par mégarde dépouiller ou déformer le contenu dans la livraison du courrier électronique pour des raisons techniques. Des problèmes semblables peuvent aussi être causés par l'incompatibilité des réglages de l'ordinateur de l'utilisateur.

4. TRADUCTION

4.1 Goulots d'étranglement

Il ne fait aucun doute que la plus grande difficulté à laquelle se heurtent les institutions fédérales pour la publication en ligne dans les deux langues officielles a trait aux goulots d'étranglement provoqués par l'importante pénurie de traducteurs, encore aggravée par un manque de planification adéquate. Trop souvent, on ne pense à la traduction qu'à la toute fin du projet ou cette étape n'a pas été prévue dans le budget initial. Pour la prestation des services en ligne, les institutions fédérales doivent restructurer et numériser ce qui existe déjà. Dans certains cas, une grande partie de l'information qui aurait déjà dû être disponible pour restructuration dans les deux langues officielles n'existe que dans une langue. Les problèmes liés à la traduction sont examinés en détail dans le rapport de l'étude de suivi de 2002.

Selon le Bureau de la traduction, la mondialisation et les progrès d'Internet feraient grimper la demande de traduction de 15 à 25 p. cent chaque année. Pour faire face à cette augmentation, il faudrait environ 1 000 nouveaux traducteurs par an au pays. Nos universités n'en produisent qu'environ 300 par an, ce qui est moins que dans les années précédentes, et la crise ne fera que s'aggraver. Dans le rapport de l'étude de suivi de 2002, la Commissaire a recommandé **que le Secrétariat du Conseil du Trésor consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet** (rec. 7).

Selon un fonctionnaire du SCT, on relève des incohérences dans la terminologie utilisée dans les nouvelles passerelles, soit celles pour les Canadiens, les entreprises et les non-Canadiens.

Par exemple, la terminologie utilisée pour les passerelles et les grappes en français manque d'uniformité. Compte tenu des volumes énormes de traduction, certains termes en français ne sont toujours pas uniformes d'une fois à l'autre. La nouvelle terminologie est en grande partie créée en anglais et elle évolue si rapidement que la terminologie traditionnelle ne peut en suivre le rythme. Le SCT s'est attaqué à ce problème pratique. Un document décrivant les divers manques d'uniformité a fait l'objet de discussions et les mesures appropriées pour régler les problèmes ont été prises. Par exemple, la Direction du dirigeant principal de l'information du SCT a publié un *Lexique du GED* en collaboration avec la Direction de la terminologie et de la normalisation du Bureau de la traduction.

4.2 Traduction automatique et assistée par ordinateur

Il importerait d'accélérer la mise au point des logiciels de traduction automatique et assistée par ordinateur, mais cela nécessite un investissement accru de la part du gouvernement. La traduction de l'information scientifique ou historique pose un problème particulier en raison de la pénurie de traducteurs spécialisés. L'uniformité terminologique pose aussi un problème dans la mesure où une bonne partie de la traduction est confiée au secteur privé. Le rapport de l'étude de suivi de 2002 examine et présente, à titre d'initiative stratégique, l'appui au déploiement des industries de la langue et recommande **que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL) du Secrétariat du Conseil du Trésor devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le Comité stratégique pour le français sur Internet (CSFI) (rec. 3).**

4.3 Inquiétudes des institutions fédérales

En raison de la pénurie de traducteurs et des limites actuelles des logiciels de traduction, on peut se demander ce qu'il faut faire en attendant. On peut craindre que, si les ministères attendent pour publier leurs documents en ligne dans les deux langues, ils ne réussissent pas à générer la masse critique nécessaire au maintien de l'intérêt des utilisateurs et de la crédibilité. Par conséquent, on ne peut écarter la possibilité que des ministères soient contraints de publier leurs documents sur un site Web de l'extérieur (non gouvernemental). Ces inquiétudes sont bien réelles et ne sont pas à sous-estimer, mais nous croyons qu'il faudra déployer un effort collectif pour trouver des solutions technologiques aux problèmes de traduction actuels.

De plus, à moins que des lignes directrices précises concernant la publication en ligne sur un site Web par des partenaires du gouvernement fédéral et des tiers agissant pour leur compte ne soient établies, il est possible que la publication de cette nature ne respecte pas les exigences linguistiques en ce qui a trait au service au public (voir la Recommandation 4 ci-dessus).

4.4 Qualité

Le 26 juin 2001, le secrétaire du Conseil du Trésor envoyait une note aux institutions fédérales leur rappelant que la politique du gouvernement exige que les textes produits en français et en anglais et destinés au public ou au personnel soient de qualité égale. Il a aussi déclaré qu'il avait été porté à son attention que la qualité de la version traduite des documents sur certains sites Internet ministériels n'était pas équivalente à celle de l'original. Il a demandé que les institutions fédérales examinent l'efficacité des mécanismes de contrôle mis en place pour faire en sorte que les textes publiés dans les réseaux électroniques ou offerts sous forme imprimée soient de qualité comparable dans les deux langues officielles. Il

a aussi invité les ministères à lui présenter leurs commentaires sur les difficultés rencontrées à cet égard, de même que leurs suggestions pour améliorer la situation.

Lors d'une réunion du Comité consultatif sur Internet concernant la qualité des traductions tenue en septembre 2001 et parrainée par le SCT, un certain nombre de questions ont été abordées et portées à l'attention de la Direction des langues officielles du SCT. On s'est demandé, par exemple, si les ministères disposeraient des fonds nécessaires à la traduction de tous les documents régionaux pour publication sur les sites Internet et intranet. Les ministères voulaient aussi connaître la ligne de conduite à adopter pour la publication des documents scientifiques et techniques.

Un ministère a décrit comment il s'y prenait pour assurer la qualité à court terme en disant qu'il rappelait aux sous-ministres adjoints et aux directeurs généraux régionaux leur responsabilité à l'égard de l'approbation du contenu de leur site Internet, qui est de faire en sorte que les documents produits dans les deux langues officielles soient de qualité comparable. Son approche à long terme est la suivante :

- veiller à ce que les préoccupations relatives aux langues officielles soient prises en compte dans le guide sur l'édition électronique;
- assurer régulièrement le suivi auprès des traducteurs concernés pour que des mesures appropriées puissent être prises dans les cas manifestes de mauvaise qualité;
- étudier la possibilité de mettre en place des services de révision et de traduction au sein de la Direction générale des communications;
- contrôler périodiquement la qualité linguistique du site;
- examiner la possibilité de trouver et d'obtenir des fonds pour de nouveaux services de traduction internes;

- obtenir des preuves montrant, le cas échéant, que seuls des publics ou des clientèles unilingues sont visés.

Cette approche à long terme illustre le genre de problèmes auxquels se heurtent les ministères en ce qui a trait à la qualité.

Nous avons appris à la réunion du Comité consultatif sur Internet que des ministères procédaient à des contrôles par sondage pour vérifier la qualité linguistique de leurs sites Web. La responsabilité à l'égard du contrôle de la qualité relève tantôt des auteurs eux-mêmes ou des cadres hiérarchiques et tantôt des gestionnaires de contenu de programme ou des groupes chargés des sites Web décentralisés. Un ministère qui ne dispose pas actuellement du personnel voulu pour réviser de près les traductions anglaises ou françaises s'en remet aux auteurs du contenu pour s'acquitter de cette responsabilité avant de présenter les documents pour publication. Dans un autre cas, la publication sur le Web est fortement décentralisée, et les marches à suivre manquent d'uniformité d'une direction générale à une autre en ce qui a trait à la traduction et à la révision. Un ministère a suggéré de centraliser la fonction de publication sur le Web de manière à ce que des normes uniformes soient respectées; un autre encore est en train de constituer un lexique à l'intention des gestionnaires de contenu de programme et des traducteurs. Ce ne sont là que quelques exemples des initiatives que prennent les ministères.

Nous sommes d'avis qu'il incombe au Conseil du Trésor, en vertu de ses responsabilités au titre de l'article 46 de la *Loi*, d'établir des normes de qualité linguistique certes, mais aussi d'assurer le respect de ces normes. Sur ce dernier point, les ministères et organismes partagent cette responsabilité.

La Commissaire réitère donc sa recommandation faite dans le rapport de l'étude de suivi de 2002 **que le Secrétariat du Conseil du Trésor prenne les moyens appropriés afin**

d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées (rec. 8).

La nécessité d'accroître l'utilisation du français dans les publications en ligne a aussi été examinée à la réunion du Comité consultatif sur Internet. Dans l'étude spéciale de 1999, la Commissaire avait recommandé **que le gouvernement du Canada s'assure que tout cadre politique et toute action du gouvernement fédéral relatifs à l'Internet affirment la dualité linguistique comme l'un de ses principes directeurs et comportent l'obligation de créer un volume d'information d'une qualité et d'une pertinence suffisantes pour assurer des échanges fructueux en langue française** (rec. 1). Nous sommes d'avis que le principe de dualité linguistique doit aussi s'appliquer à l'initiative GED. Dans l'étude de suivi de 2002, la Commissaire a recommandé **que le Secrétariat du Conseil du Trésor mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED) (rec. 2).**

Elle y a par ailleurs recommandé **que le Secrétariat du Conseil du Trésor appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet** (rec. 12).

Comme nous l'avons déjà mentionné, les responsabilités des institutions fédérales ne se limitent pas à faire en sorte que les documents publiés en ligne soient de qualité comparable dans les deux langues officielles. Les ministères doivent aussi s'assurer que ces documents comprennent des textes conçus en français et qui aident à générer la masse critique nécessaire pour que le français puisse

jouir de la place qui lui revient et soit sur un pied d'égalité avec l'anglais dans la représentation de la dualité linguistique du Canada. La publication en ligne entraîne beaucoup moins de problèmes que l'univers papier. Il y a donc moins d'obstacles à l'accroissement de la masse critique de documents à publier en ligne qui ont été conçus et produits en français. Dans l'étude de suivi de 2002, la Commissaire évalue les progrès réalisés par les institutions fédérales à cet égard. Elle y recommande **que le Secrétariat du Conseil du Trésor assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français** (rec. 5).

5. ÉVALUATION

Parmi les principes de l'initiative GED, il y a, comme nous l'avons déjà mentionné, l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles. Pour que ce principe soit respecté, il faut à notre avis que la dimension des langues officielles soit prise en compte dans le système dès le départ. Jusqu'à présent, rien n'a été fait pour aborder globalement les exigences relatives aux langues officielles dans le cadre du GED. Aucun mécanisme n'a été mis en place au SCT à cette fin; au contraire, à mesure que les questions surgissent, elles sont portées à l'attention de la Direction des langues officielles du SCT (qui, à titre de centre de politiques, doit assurer l'uniformité et l'intégralité de toute la série de politiques du Conseil du Trésor) ou encore sont traitées par divers comités. La démarche suivie par le SCT a été plutôt fragmentée, dans la mesure où les politiques et les directives du SCT qui comportent un volet sur les langues officielles, comme la Politique de communication, les directives de la Normalisation des sites Internet et la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux électroniques, pour ne nommer que ces trois

exemples, sont passées en revue et mises à jour au fur et à mesure des besoins. Par exemple, la Politique de communication comprend maintenant une section sur l'utilisation d'Internet comme moyen de diffusion. Selon le SCT, cette démarche s'effectue cependant dans le contexte d'une tribune Internet sur la Normalisation des sites Internet et non pas dans le cadre du GED. Ce qui manque à notre avis, c'est un mécanisme permettant d'aborder globalement la dimension des langues officielles, telle qu'elle s'applique au GED. Dans une certaine mesure, les institutions fédérales ne savent pas toujours que faire pour respecter les exigences relatives aux langues officielles dans la diffusion de l'information et la prestation des services en ligne, faute de lignes directrices complètes et détaillées sur les langues officielles (à l'exception d'indications que l'on trouve dans les diverses politiques et lignes directrices en vigueur). Les révisions à ces directives, au moment d'écrire ces lignes, étaient dans certains cas toujours en chantier et n'ont peut-être pas encore été distribuées aux ministères et organismes.

Certes, on pourrait soutenir que les exigences relatives aux langues officielles sont pour l'essentiel les mêmes pour le GED que pour les services téléphoniques et en personne. Il y a néanmoins quelques différences importantes du point de vue des moyens à mettre en œuvre pour assurer le respect de ces exigences, question qui à certains égards demeure toujours sans réponse. Il existe à notre avis un besoin immédiat d'une politique sur les langues officielles applicable au GED ou, à tout le moins, de directives sur le sujet.

La Commissaire recommande donc que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

- 8. regroupe dans un même document, qui tienne compte des recommandations faites dans le présent rapport, l'ensemble des lignes directrices sur les langues officielles régissant la prestation des services en ligne et les interactions en ligne dans le cadre du Gouvernement en direct et en assure la diffusion;**
- 9. institue au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct.**

Le SCT a déjà entrepris un mini-sondage auprès de deux ministères pour cerner les besoins, pratiques courantes et obstacles auxquels les ministères font face relativement à l'ensemble des plate-formes de prestation de services. Il envisage d'étendre ce sondage aux autres ministères et organismes participant à l'initiative GED.

Le SCT ajoute qu'il est en train de créer un Comité sur la gestion de l'information et les politiques, qui deviendra une tribune commune pour traiter des questions de langues officielles dans le contexte du GED.

F. CONCLUSION

Certaines institutions pourraient avoir tendance à considérer l'exigence de la diffusion de l'information en ligne dans les deux langues officielles comme une entrave à la prestation, avec toujours plus de rapidité et d'efficacité, des services aux Canadiens et aux Canadiennes. Cela pourrait être particulièrement vrai dans le cas des institutions fédérales qui ont beaucoup de rattrapage à faire pour offrir l'information dans les deux langues, y compris l'information imprimée. Les institutions fédérales sont en quête de lignes directrices et de solutions au moment où elles se penchent sur des questions comme l'opportunité de publier systématiquement certains types d'information dans les deux langues. Pour d'autres ministères, tels que l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le GED ne représente pas un défi particulier, puisque, en raison de la nature particulière de ses activités, il a toujours fallu que son information soit diffusée en ligne dans les deux langues officielles. En toute justice, la situation dépend beaucoup de la nature du mandat du ministère et de l'importance jusqu'à de ses interactions en ligne avec le public. En ce qui regarde le service au public, la législation sur les langues officielles ne fait pas de distinction entre les divers types d'information. Les ministères et organismes doivent donc trouver des solutions novatrices qui leur permettent de répondre aux exigences en matière de langues officielles, plutôt que de les contourner.

Tout porte à croire qu'il importerait, tel que mentionné précédemment, d'accroître le financement de l'industrie de la traduction au Canada. (La Commissaire avait recommandé dans l'étude spéciale de 1999 **que le gouvernement du Canada favorise la recherche et le développement d'outils linguistiques dans les deux langues officielles afin de développer encore davantage les industries de la langue du Canada** - rec. 8.) On observe aussi le besoin d'un plus grand nombre de traducteurs qualifiés.

Le GED représente à notre avis une nouvelle façon de communiquer avec le public et, à ce titre, la dimension des langues officielles aurait dû être prise en compte dès le départ dans la mise en œuvre de l'initiative. Les réactions dont nous ont fait part les ministères le prouvent amplement et indiquent, à tout le moins, un besoin de lignes directrices sur les exigences relatives aux langues officielles applicables au GED, sinon d'une politique sur le sujet. Nous reconnaissons le travail que le SCT a déjà effectué sur divers fronts en réponse aux enjeux que pose le GED. Bien qu'un certain nombre de politiques et de directives en vigueur fassent actuellement l'objet de révisions pour tenir compte des exigences des langues officielles en ce qui concerne le GED, il importerait d'intégrer ces dispositions pour qu'elles forment un tout cohérent. Il serait par ailleurs essentiel que l'on dispose en attendant d'un mécanisme central au sein du SCT pour traiter les questions liées au GED au fur et à mesure qu'elles se présentent. Les ministères ont besoin de réponses maintenant pour prendre des décisions importantes qui peuvent avoir des répercussions à long terme.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor :

1. mette en garde les institutions fédérales contre la numérisation abusive de l'information et leur souligne les effets d'une telle pratique du point de vue des langues officielles, de façon à améliorer la qualité des sites Web du gouvernement fédéral dans les deux langues.
2. poursuive son examen de la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques en collaboration avec les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles.
3. fasse connaître aux institutions fédérales leur obligation d'assurer la continuité entre les voies de prestation de services sur le double plan de la qualité linguistique et du niveau d'expertise en la matière.
4. rappelle aux institutions fédérales leur obligation de s'assurer que les clauses sur les langues officielles dans les ententes contractuelles comprennent l'obligation de respecter les dispositions de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans toute communication en ligne avec le public concernant la prestation de services visés par les accords.
5. trouve des moyens novateurs et appropriés (slogan, icône, etc.) d'informer les membres du public, sur la page d'accueil des sites Web des institutions fédérales, de leur droit de recevoir l'information et de communiquer avec le gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix.
6. établisse une politique concernant la publication en ligne d'information scientifique ou historique dans les deux langues officielles après avoir consulté les institutions fédérales, le Bureau de la traduction et le Commissariat aux langues officielles.
7. établisse des lignes directrices à l'intention des institutions fédérales sur l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés de langue officielle.
8. regroupe dans un même document, qui tienne compte des recommandations faites dans le présent rapport, l'ensemble des lignes directrices sur les langues officielles régissant la prestation des services en ligne et les interactions en ligne dans le cadre du Gouvernement en direct et en assure la diffusion.
9. institue au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct.